

La acreditación en salud es un tema **C L A V E**



YO ME ACREDITO

Boletín

**PROTOCOLO DE SALUDO
Y PRESENTACIÓN**



**EDICIÓN
035**

La Calidad Superior
hace parte de tu **ADN**
Principio fundamental del **HUN**
Demuéstrala



ESTIMADOS PASAJEROS CON EL FIN DE GARANTIZAR UN TRATO CORTÉS Y RESPETUOSO DE PARTE DE NUESTRO PERSONAL CONTAMOS CON EL PROTOCOLO DE SALUDO Y PRESENTACIÓN.

En el HUN contamos con un **protocolo de saludo y presentación [CM-PT-01]** por medio del cual entablamos una **relación con el paciente y su familia** a través de un **gesto de cortesía y buena educación**, poniendo en práctica uno de los valores de nuestra plataforma estratégica, el **respeto**.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

[CA-PL-03]



- **CORRECTA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE**
- **COMUNICACIÓN EFECTIVA**
Entre los equipos asistenciales y administrativos



Este protocolo está enmarcado en la **Política de Seguridad del Paciente** (líneas de correcta identificación del paciente y comunicación efectiva) y la **Política de Humanización** (líneas de comunicación y calidez humana).



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

[EU-PL-01]

En nuestro hospital
Tú no eres 1+

El protocolo se compone de 3 pasos

APRÉNDELO Y PRACTÍCALO



Inicia con una **bienvenida y un saludo** que permita la acogida al cliente externo, de tal forma que nuestro paciente se sienta reconocido como persona, digna de respeto, confianza. *(Mira siempre a los ojos, saluda dependiendo el tiempo horario y por su nombre)*



Continúa presentándote con tu nombre y cargo en el HUN, de forma cortés y amable. Luego, presenta las condiciones de ingreso y permanencia en el HUN mediante el acrónimo AVISE.

A ABC DE LOS DERECHOS Y DEBERES

V VERDE

I INFRAESTRUCTURA

S SEGURIDAD DEL PACIENTE

E EMERGENCIAS



Este es el momento en el cuál el objetivo es percibir y recibir las necesidades comunicadas por el paciente y su familia, si queremos que el paciente sea PEPA, es fundamental que se involucre en su proceso de atención participando y aprendiendo.

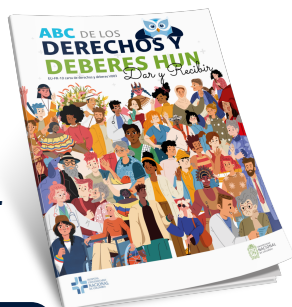
Ten en cuenta cuando presentes el AVISE

A



ABC DE LOS DERECHOS Y DEBERES

- ✓ [Derechos] **ATENCIÓN INTEGRAL
BUEN TRATO
COMUNICACIÓN PLENA**
- ✓ [Deberes] **APORTAR INFORMACIÓN
BUEN TRATO
CUMPLIR LAS NORMAS DEL
SISTEMA Y DEL HUN**



Conoce la carta
de derechos y deberes

V



Piensa
VERDE

- ✓ Informa sobre la correcta segregación de residuos según el color del contenedor y la importancia del uso eficiente del agua y energía eléctrica, nuestros tres compromisos como hospital miembro de la **Red Global de Hospitales Verdes y Saludables**.



**RESIDUOS
RECICLABLES**



**RESIDUOS
BIODEGRADABLES**



**RESIDUOS
NO APROVECHABLES**



**RESIDUOS
DE RIESGO BIOLÓGICO
O QUÍMICO**



**PILAS CON
EL AMBIENTE**

- ✓ Informa al paciente sobre la estrategia Puntos azules para la correcta disposición de medicamentos vencidos.



Miembro de la
**Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES**

www.hospitalesporlasaludambiental.net





Presenta la

INFRAESTRUCTURA

- ✓ Indica la disponibilidad del timbre de llamado, medidas de bioseguridad para visitantes (lavado de manos y uso de EPP).
- ✓ Informa al paciente, familiar o acompañante que somos un hospital de puertas abiertas con horarios de visita de 6 a. m. a 10 p. m. y aclara las condiciones para las visitas.
- ✓ Recuérdale al paciente, familiar o acompañante que el hospital cuenta con tecnología amigable en pro de la salud de él mismo.



SEGURIDAD DEL PACIENTE

- ✓ Realizar la identificación de los riesgos del paciente y marcar el tablero de comunicación con el paciente.
- ✓ Indica al paciente que se asegure de portar la manilla de identificación y verifica que los datos sean correctos.



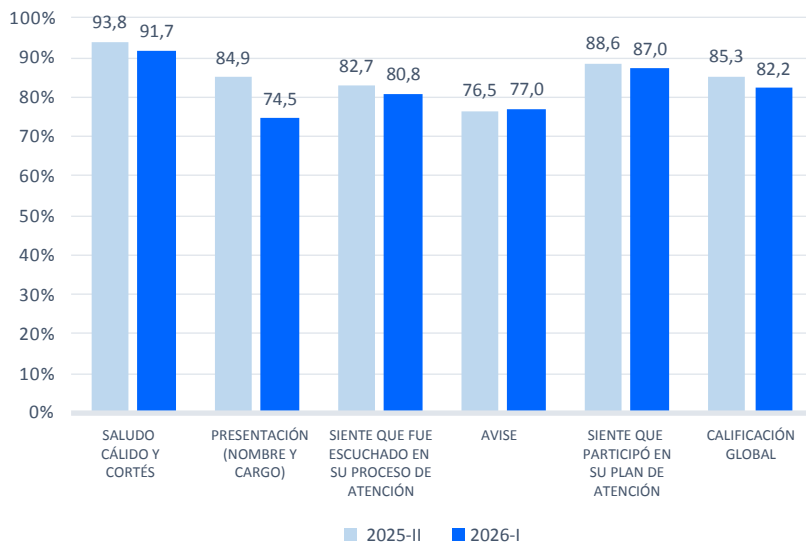
EMERGENCIAS

- ✓ Informa al paciente que se encuentra en un edificio sismo-resistente y que solo debe evacuar cuando los brigadistas lo soliciten.
- ✓ Informa al paciente que si observa alguna situación de emergencia puede comunicarla a la extensión **12345** o accionando el botón de llamado
- ✓ En caso de evacuación los puntos de encuentro están ubicados y señalizados en la entrada del Hospital y en el parqueadero.

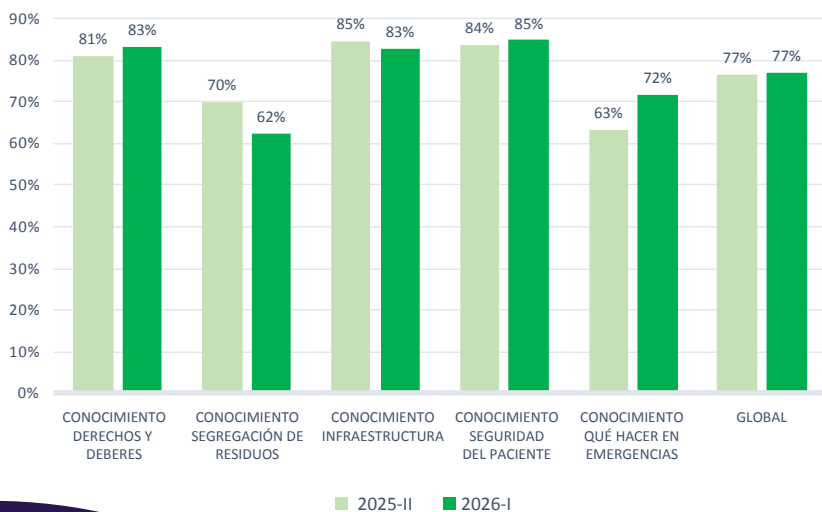


¿CÓMO PERCIBEN LOS PACIENTES LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO?

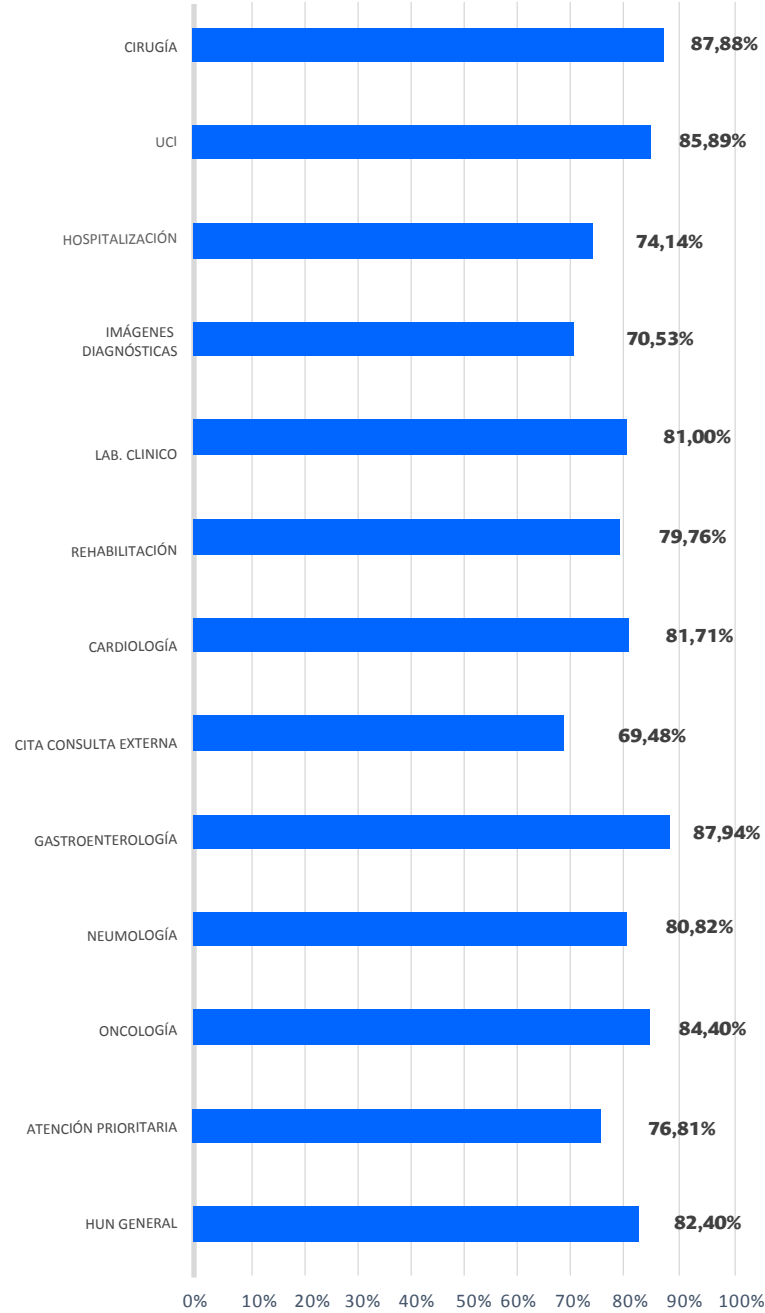
PROTOCOLO DE SALUDO Y PRESENTACIÓN



AVISE 2025-2026



ADHERENCIA AL PROTOCOLO POR SERVICIO 2026



La Calidad Superior
hace parte de tu **ADN**
Principio fundamental del **HUN**
Demuéstrala



Te invitamos a consultar los
todos los boletines.

SALUDA, PRESENTA Y ESCUCHA



HOSPITAL
UNIVERSITARIO
NACIONAL
DE COLOMBIA